

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ СТРАХОВОМ СОБЫТИИ

по программе страхования «Моя максимальная защита» в части страхования банковских карт

Уважаемый клиент!

Мы понимаем, что страховое событие для каждого — это стресс, даже если ваше имущество застраховано. Чтобы помочь вам правильно действовать здесь и сейчас, мы подготовили подробные рекомендации. При этом мы остаемся на связи круглосуточно, если вам нужна наша помощь:
8-800-700-7-333

От чего защищает программа*:

* Подробно ознакомиться с условиями страхования можно на сайте <https://www.rosbankinsurance.ru>

Незаконное списание средств с карты, если:



Карта была утеряна или украдена;



Вы стали жертвой ограбления во время или после снятия денег в банкомате или отделении банка;



Данные карты похищены путем телефонного или сетевого мошенничества, через незащищенные сети Wi-Fi;



Деньги списаны в результате несанкционированного доступа в мобильный или интернет банк;



Было незаконно использовано устройство, поддерживающее функцию бесконтактных платежей.

Потеряли не только карту? Мы компенсируем расходы на:



Перевыпуск карты;



Восстановление личных документов и ключей, если они утрачены с картой;



Приобретение нового мобильного телефона, если он утрачен с картой.

При наступлении страхового события:

1

Уведомите банк о произошедшем событии

по телефону **8-800-200-54-34** (круглосуточно, звонок бесплатный)

- Заблокируйте карту
- Сообщите банку о проведении незаконной транзакции
- Следуйте рекомендациям банка

Банк самостоятельно уведомит страховую компанию о произошедшем событии

2

Обратитесь в правоохранительные органы и письменно заявите о событии

3

Подготовьте документы:



При любом событии:

Копия документа, удостоверяющего личность Выгодоприобретателя:

- копия паспорта (для граждан РФ);
- копия паспорта иностранного гражданина (для иностранных граждан);
- копия паспорта и доверенность, подтверждающая полномочия представителя;
- выписка по текущему счету, подтверждающая факт проведения несанкционированных транзакций (если пострадала карта ПАО Росбанк- Страховщик запросит ее самостоятельно).



При утрате денежных средств:

Дополнительно предоставляется:

- заверенная выдавшим учреждением / нотариально копия Постановления о возбуждении / об отказе в возбуждении уголовного дела с указанием даты, обстоятельств события и причиненного ущерба (кроме случаев потери Карты);
- в случае незаконных списаний: отчет уполномоченного структурного подразделения Банка-эмитента о заявленных несанкционированных транзакциях с указанием даты, времени, суммы каждой опротестовываемой операции, текущем статусе рассмотрения обращения Владельца счета (если пострадала карта ПАО Росбанк- Страховщик запросит его самостоятельно).



При расходах на приобретение нового телефона и/или восстановление документов и/или замену ключей, утраченных вместе с картой:

- копии чеков на оплату расходов;

В редких случаях мы можем запрашивать дополнительные документы, указанные в Правилах страхования

Вы также вправе самостоятельно предоставить дополнительные документы, заключения и / или сведения, которые, по Вашему мнению, могут иметь отношение к произошедшему событию.

4

Заполните заявление на выплату возмещения

форму заявления можно скачать на сайте rosbankinsurance.ru в разделе «В помощь клиенту» → «Полезные документы».



Форма заявления
на выплату

5

Направьте нам сканы или фото документов

по электронной почте RBS@rosbank.ru Мы рассмотрим сканы документов и подтвердим комплектность до того, как Вы отправите их в оригинале.



Отправить
документы

6

Направьте нам оригиналы документов

любым удобным способом по адресу:
107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 34, этаж 2, ком. 62
либо через любое отделение Росбанка.

Мы обязательно проинформируем вас о решении в течение 15 рабочих дней

С уважением,
Руководитель отдела урегулирования убытков

Наталья Васильева